

# Posudek oponenta bakalářské práce



Vysoká škola logistiky o.p.s.  
Katedra bakalářského studia  
Akademický rok 2019/2020

## Autor práce:

Nikola Chudá

## Název práce:

Srovnání kvality poskytovaných služeb u vybraných leteckých společností

## Oponent práce:

Ing. Blanka Kalupová

Souhrnné výsledky (každé kritérium hodnoceno 0 - 10 body):

1. Zpracování tématu, soulad se zadáním	6
2. Cíl práce a jeho formulace	9
3. Rozsah a kvalita zpracované literatury	7
4. Logická stavba, struktura a provázanost textu	6
5. Tvůrčí přístup k řešení a jeho originalita	6
6. Splnění cílů práce, kvalita závěrů a doporučení	5
7. Využitelnost výsledků práce v teorii a praxi	4
8. Formální úprava práce, vč. jazykové správnosti	9

CELKOVÝ POČET BODŮ	52
--------------------	----

CELKOVÉ HODNOCENÍ <sup>1)</sup>	C - dobře
---------------------------------	-----------

Závěrečné stanovisko: <sup>2)</sup> předloženou práci doporučuji k obhajobě

<sup>1)</sup> viz druhá strana formuláře; <sup>2)</sup> doporučuji nebo nedoporučuji k obhajobě

**Další podněty a připomínky k práci, ke kterým by se měl autor vyjádřit v rámci rozpravy:**

Autorka si zvolila téma porovnání služeb vybraných leteckých společností. Práce je neformálně rozdělená na teoretickou a praktickou část, formálně je rozdělená do čtyř kapitol. V první kapitole je zpracováno teoretické východisko týkající se letecké dopravy a přepravy, ve druhé kapitole je uvedena analýza tří vybraných významných leteckých společností podle autorkou zvolených pěti kritérií - destinace a flotila, zaměstnanci letecké společnosti, vernostní program pro cestující, nabízené letové třídy a zázemí a služby domovského letiště. Třetí kapitola týkající se návrhu opatření na zvýšení kvality poskytovaných služeb působí jako nedokončená. Je zde navrhnoutý dotazník pro zjišťování kvality služeb leteckých společností. Za tímto účelem se podle mého názoru měla autorka pokusit dotazník umístit např. na sociální sítě a případná data vyhodnotit jako podklad pro návrhy na případná zlepšení. Čtvrtá kapitola s názvem Vyhodnocení se týká vyhodnocení služeb poskytovaných leteckými společnostmi analyzovaných ve druhé kapitole. Pro vyhodnocení byla zvolena metoda vícekritériálního hodnocení, kterou doplnila slovním hodnocením.

Formální úroveň předložené posuzované práce je na dobré úrovni, odpovídá požadavkům VŠLG kladeným na závěrečné práce. Drobné stylistické chyby nesnižují její úroveň.

Bakalářskou práci doporučuji k obhajobě.

Otázky k rozpravě:

1. Má autorka práce osobní zkušenost se službami poskytovanými některou z leteckých společností?
2. Kterou z nabízených služeb pro cestující pokládá podle svého názoru za nejdůležitější pro cestující?

Datum: 1. červen 2020

Podpis oponenta: .....

**CELKOVÉ HODNOCENÍ:**

body	známka
0 - 30	F - nevyhověl
31 - 40	E - dostatečně
41 - 50	D - uspokojivě
51 - 60	C - dobře
61 - 70	B - velmi dobře
nad 70	A - výborně

Práce se doporučuje k obhajobě, pokud celkové hodnocení dosáhlo minimálně 31 bodů!